



# PROTEVIS LTDA

PROTECCIÓN - VIGILANCIA - SEGURIDAD

PROCEDIMIENTO  
PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS Y FELICITACION

REVISIÓN:

MARIELA ZONA ORTIZ  
DIRECTOR DE SIG

APROBÓ:

ARNULFO BARBOSA PINZON  
GERENTE GENERAL

CODIGO DEL DOCUMENTO: PD-M01-04

FECHA DE EXPEDICION: JULIO DE 2021

REVISION NÚMERO: 1

Este documento se controla en el aplicativo  
SIGS una vez impreso no se controla



**PROTEVIS LTDA.  
PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
FELICITACIONES**

**COD. DOC.: PD-M01-04**

**FECHA EXP: Julio 2021**

**REVISION No: 1**

**Pág. 2 de 5**

## **1. OBJETIVO**

Determinar la metodología para el reporte, atención y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos y felicitaciones de los clientes frente a la gestión de la empresa y su operación.

## **2. ALCANCE**

Este procedimiento rige a partir de la fecha de expedición y se dirige a las áreas de gerencia y comercial responsables de la gestión con los clientes e indirectamente a todos los departamentos que pueden recibir en PQRF.

## **3. VOCABULARIO**

**CLIENTE:** Persona natural o jurídica con la cual Protevis Ltda. suscribe un contrato.

**PARTES INTERESADA:** Todas las organizaciones o personas que de una u otra forma se interesan o interactúan en la operación de la empresa.

**PETICION:** Solicitud o sugerencia, hecha por el cliente y/o parte interesada para la mejora del servicio, pero que no está planteada legal ni contractualmente y tampoco incumple un requisito.

**QUEJA:** Reporte de una inconformidad bien sea verbal o escrita reportada por una de las partes interesadas o cliente.

**RECLAMO:** Reporte de una inconformidad bien sea verbal o escrita reportada por una de las partes interesadas o cliente y que espera una retribución.

**FELICITACION:** manifestación o gratitud por la satisfacción de un servicio recibido.

	<b>PROTEVIS LTDA.</b> <b>PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES</b>		
	<b>COD. DOC.: PD-M01-04</b>	<b>FECHA EXP: Julio 2021</b>	<b>REVISION No: 1</b>

**PUESTO:** Lugar en el que Protevis Ltda. Presta el servicio de seguridad.

**SIGS:** Plataforma digital en la cual se soportan los procesos de gestión de cada una de las áreas.

#### **4. PROCEDIMIENTO DE MANEJO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACION**

Los PQR se pueden presentar por cualquier parte interesada sea interna o externa:

- a. El cliente
- b. Usuarios o visitantes de la entidad en donde se presta el servicio
- c. Vecinos
- d. Proveedores
- e. La comunidad
- f. Empleados o exempleados.

Los canales con que cuenta la empresa para el registro de las PQR son:

- a. Página web en el link contáctenos PQR
- b. Correo electrónico de Servicioalcliente@protevis.com.co
- c. Formato reporte de PQR en físico.

En los casos que la queja se presente verbalmente se debe orientar a la parte interesada que lo haga por la página web o por correo electrónico, para garantizar la coherencia de la información.



**PROTEVIS LTDA.**  
**PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y FELICITACIONES**

**COD. DOC.: PD-M01-04**

**FECHA EXP: Julio 2021**

**REVISION No: 1**

**Pág. 4 de 5**

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
<pre> graph TD     A[1. Proceso Normal de la prestación del servicio.] --&gt; B{2. Se presentan PQR?}     B -- Si --&gt; C[3. Seguimiento permanente al servicio]     B -- No --&gt; C     C --&gt; D[4. Se registra inmediatamente en el aplicativo SIGS y se asigna al área responsable.]     D --&gt; E[5. El área responsable cambia el estado del PQR a pendiente y se comunica con la parte interesada, para informar la atención de la queja cuando aplique.]     E --&gt; F[6. Se realiza la investigación para establecer causas y responsables.]     F --&gt; G[7. Se plantean las acciones correspondientes y se da respuesta del PQR a la parte interesada.]     G --&gt; H[8. Se realiza seguimiento de las acciones tomadas en el aplicativo SIGS]     H --&gt; I{9. Efectiva?}     I -- Si --&gt; J[11. Se cierra el PQR dejando toda la evidencia en el aplicativo SIGS]     I -- No --&gt; K[10. Paso No. 6]     J --&gt; L([12. FIN])           </pre>	<p align="center">CUALQUIER PARTE INTERESADA</p> <p>Asistente de Gerencia</p> <p>Área responsable de atender PQR</p> <p>Área responsable de atender PQR e investigaciones.</p> <p>Área responsable de atender PQR</p> <p>Gerencia y/o área comercial.</p> <p>Gerencia</p> <p>Asistente Gerencia y comercial</p>	<p>2. Cualquier persona puede presentar una queja, mediante los canales disponibles.</p> <p>4. Todos los PQR se canalizan por el área comercial/servicio al cliente quien se encarga de subir la información al aplicativo SIGS, si es por escrito se anexa el oficio en PDF en la plataforma.</p> <p>5. El área responsable de atender el PQR conforme su naturaleza, ingresa al aplicativo SIGS cambia el estado a pendiente y asigna las tareas o actividades correspondientes y necesarias para atender el PQR.</p> <p>7. Toda la información se registra en el aplicativo SIGS, adjuntando los documentos relacionados que permitan evidenciar las actividades realizadas para solución del PQR.</p> <p>9. El área comercial/servicio al cliente en un tiempo prudencial se comunica con la persona que instauró la queja para preguntar si el PQR fue atendido adecuadamente para dar cierre al caso en el aplicativo SIGS.</p> <p>11. De estar la queja solucionada la declara efectiva y la cierra en el SIGS, de lo contrario el procedimiento se devuelve al análisis de las causas que la generaron. El cierre queda registrado en el aplicativo SIGS.</p>



**PROTEVIS LTDA.  
PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y  
FELICITACIONES**

**COD. DOC.: PD-M01-04**

**FECHA EXP: Julio 2021**

**REVISION No: 1**

**Pág. 5 de 5**

Cuando corresponde a una Felicitación, igual se sube a la plataforma para dejar evidencia, se relacionan las personas que aportaron para que se diera la acción positiva que genero la felicitación y se les envía un reconocimiento con copia a la hoja de vida y reporte al Hall de la Fama para premiación conforme sea pertinente.

## **5. FORMATOS**

### **5.1. FORMATO REPORTE DE PQR "FT-M02-03"**

Este formato sirve para registrar PQR en la organización se encuentra en físico y en magnético en la página web para el reporte de PQR.

**APLICATIVO SIGS.** Plataforma web que permite administrar toda la información que resulta de la atención de PQR.

## **CONTROL DE CAMBIOS**

<b>VERSION</b>	<b>FECHA</b>	<b>CAMBIO</b>
1	Julio de 2021	Se divide el procedimiento de servicio al cliente y se Genera independiente el procedimiento de PQR se incluye en la página web. Y se cambió la imagen corporativa.